

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА  
імені О.М. Бекетова

СТАНДАРТ ВИЩОЇ ОСВІТИ



Професійна комунікативна компетентність

ПРОГРАМА

навчальної дисципліни  
підготовки магістра

галузі знань 1401 „Сфера обслуговування”

спеціальності 8.14010101 «Готельно- ресторанна справа»

факультету менеджменту

Стандарт чинний з дати затвердження

Харків - ХНУМГ - 2014



РОЗРОБЛЕНО: Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова

КАФЕДРА туризму та готельного господарства

РОЗРОБНИК: доц. Александрова С.А. *С.А.*

Схвалено **випусковою** кафедрою туризму та готельного господарства

Протокол від "27" серпня 2014 року № 1

Завідувач випускової кафедри *Писаревський І.М.* (Писаревський І.М.)

Програма відповідає формі Програми навчальної дисципліни, що затверджена Наказом по ХНУМГ ім. О.М. Бекетова від 24 лютого 2014 р. № 46-01

Методист НМВ *Григорієва В.В.* (підпис) (Григорієва В.В.) "20" жовтня 2014 р.  
(ПІБ)

Обговорено та рекомендовано до затвердження Вченою радою факультету

*Писаревський І.М.*  
(повне найменування факультету за належністю напрям / спеціальності)  
Голова Вченої ради *Писаревський І.М.* (підпис) (Писаревський І.М.) "28.08" 2014 р., протокол № 1  
(ПІБ)

Цей стандарт не може бути тиражований або відтворений будь яким способом без письмової згоди ХНУМГ

## ВСТУП

Програма вивчення навчальної дисципліни “ Професійна комунікативна компетентність”

складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки магістра напрямку або спеціальності “8.140101 Готельно-ресторанна справа”

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є закономірності процесу міжособистісної взаємодії, сукупність типів комунікативних ситуацій у професійній діяльності.

### Міждисциплінарні зв'язки:

Вивчення цієї дисципліни безпосередньо спирається на:	На результати вивчення цієї дисципліни безпосередньо спираються:
ГСЕП 1 Психологія	дипломне проектування
ГСЕП 5,6. Українська мова професійного спрямування	
ГСЕП 13. Етика й естетика	
ВПП 1 Ефективні комунікації	
ВСПП 8 Соціальні технології	

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів (ЗМ):

Змістовий модуль 1.1. Туристська індустрія як сфера міжособистісних і міжкультурних комунікацій

Змістовий модуль 1.2. Особливості внутрішньоорганізаційних комунікацій

### 1. Мета та завдання навчальної дисципліни.

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни є ознайомлення студентів із сутністю й аспектами ділової взаємодії, підготовка студентів до ефективних міжособистісних комунікацій в туріндустрії.

1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни «Професійно-комунікативна компетентність» є:

- формування у студентів знань з теорії професійних комунікацій, вмінь та навичок їх застосування на практиці;
- формування і розвиток професійно-комунікативної компетентності;
- оволодіння теоретичними основами, системами норм і цінностей професійної комунікації
- набуття практичних навичок ведення ефективних міжособистісних комунікацій в туріндустрії.

1.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

#### **знати:**

- предмет, завдання і зміст дисципліни;
- теоретико-методологічні основи професійних комунікацій;
- технології й методи комунікативної взаємодії;

- основні види внутрішньо організаційних комунікацій та їх характеристики;
- особливості міжкультурної взаємодії.

**вміти:**

- аналізувати й прогнозувати поведінку співрозмовника;
- вести ефективні комунікації у професійній діяльності;
- орієнтуватися в невербальних аспектах ведення комунікації;
- вести ефективну міжкультурну ділову взаємодію.

**універсальні компетенції:**

- здатність до ефективної комунікаційної взаємодії;
- здатність до засвоєння нових знань, самовдосконалення;
- здатність до системного мислення, творчого пошуку, аналізу проблеми,

прийняття рішень;

- здатність до самоменеджменту, до планування власної кар'єри та здорового способу життя;
- здатність працювати у команді;
- здатність до лідерства.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться:

денна форма навчання: “8.140101 Готельна і ресторанна справа”: 90 годин  
2,5 кредити ЄКТС;

## **2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни**

### ***Змістовий модуль 1.1. Туристська індустрія як сфера міжособистісних і міжкультурних комунікацій***

Тема 1. Ділове, професійне спілкування та комунікації у сфері туристської індустрії .

Тема 2 Бар'єри комунікацій

Тема 3. Техніка успішної роботи зі споживачами у сфері туристської індустрії та ефективної взаємодії з діловими партнерами

Тема 4,5. Міжкультурні комунікації

### ***Змістовий модуль 1.2. Особливості внутрішньоорганізаційних комунікацій***

Тема 6.Внутрішні комунікації в організації

Тема 7. Організаційна культура. Поведінка особистості в організації

Тема 8. Форми та технології комунікативної діяльності керівника підприємства

Тема 9. Конфлікти, професійний стрес. Професійні деформації особистості

## **3. Рекомендована література**

1. Александрова С.А., Писаревський І.М. Професійно-комунікативна компетентність (в туризмі). – ХНАМГ, 2010.

2. Власова Т.И., Данилова М.М., Шарухин А.П. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма».- СПб.: ДАРК, 2005.
3. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Основы речевой коммуникации.-М.: Инфра-М.,1997.
4. Емельянов Ю.Н. Обучение паритетному диалогу. - Л., 1991.
5. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей.-М.: Комета, 1990.
6. Калтунова М.В. Язык делового общения. – М.: Экономика, 2000.
7. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. – СПб.: Питер, 2001.
8. Седова Л .Н. Национальные особенности ведения деловых переговоров. - Харьков : ХГЭУ,2002.

**4. Форма підсумкового контролю успішності навчання** диференційований залік

**5. Засоби діагностики успішності навчання** поточні та підсумкові тестові завдання, практичні завдання, ситуації.

## **АНОТАЦІЯ**

Мета і завдання вивчення дисципліни: формування професійної комунікативної компетентності, оволодіння теоретичними основами, системами норм і цінностей професійної комунікації, вміння вести ефективні комунікаційні взаємодії, у тому числі засобами інформаційних технологій

Предмет вивчення: загальні поняття з ділового професійного спілкування та комунікацій у сфері туризму як на міжособистісному, так і на міжкультурному рівнях, типові комунікативні ситуації в туристичній індустрії.

ЗМ 1.1. Туристська індустрія як сфера міжособистісних і міжкультурних комунікацій

ЗМ 1.2. Особливості внутрішньоорганізаційних комунікацій

## **ABSTRACT (ANNOTATION)**

Purpose and problems of studying of discipline: formation of professional communicative competence, mastering by theoretical bases, systems of norms and values of professional communication, ability to conduct effective communication interactions, including means of information technologies

Studying subject: the general concepts of business professional communication and communications of the sphere of tourism both on interpersonal, and on intercultural the levels, typical communicative situations in the tourist industry.

P 1.1. Tourist industry as sphere of business, professional communications

P 1.2. Features of communicative competence of experts of the tourist industry

## **АННОТАЦИЯ**

Цель и задачи изучения дисциплины: формирование профессиональной коммуникативной компетентности, овладение теоретическими основами, системами норм и ценностей профессиональной коммуникации, умение вести эффективные коммуникационные взаимодействия, в том числе средствами информационных технологий

Предмет изучения: общие понятия делового профессионального общения и коммуникаций в сфере туризма как на межличностном, так и на межкультурном уровнях, типичные коммуникативные ситуации в туристской индустрии.

СМ 1.1. Туристская индустрия как сфера межличностных и межкультурных коммуникаций

СМ 1.2. Особенности внутриорганизационных коммуникаций